اتيكيت وبروتوكول

سوسن عبد الرحمن حكيم

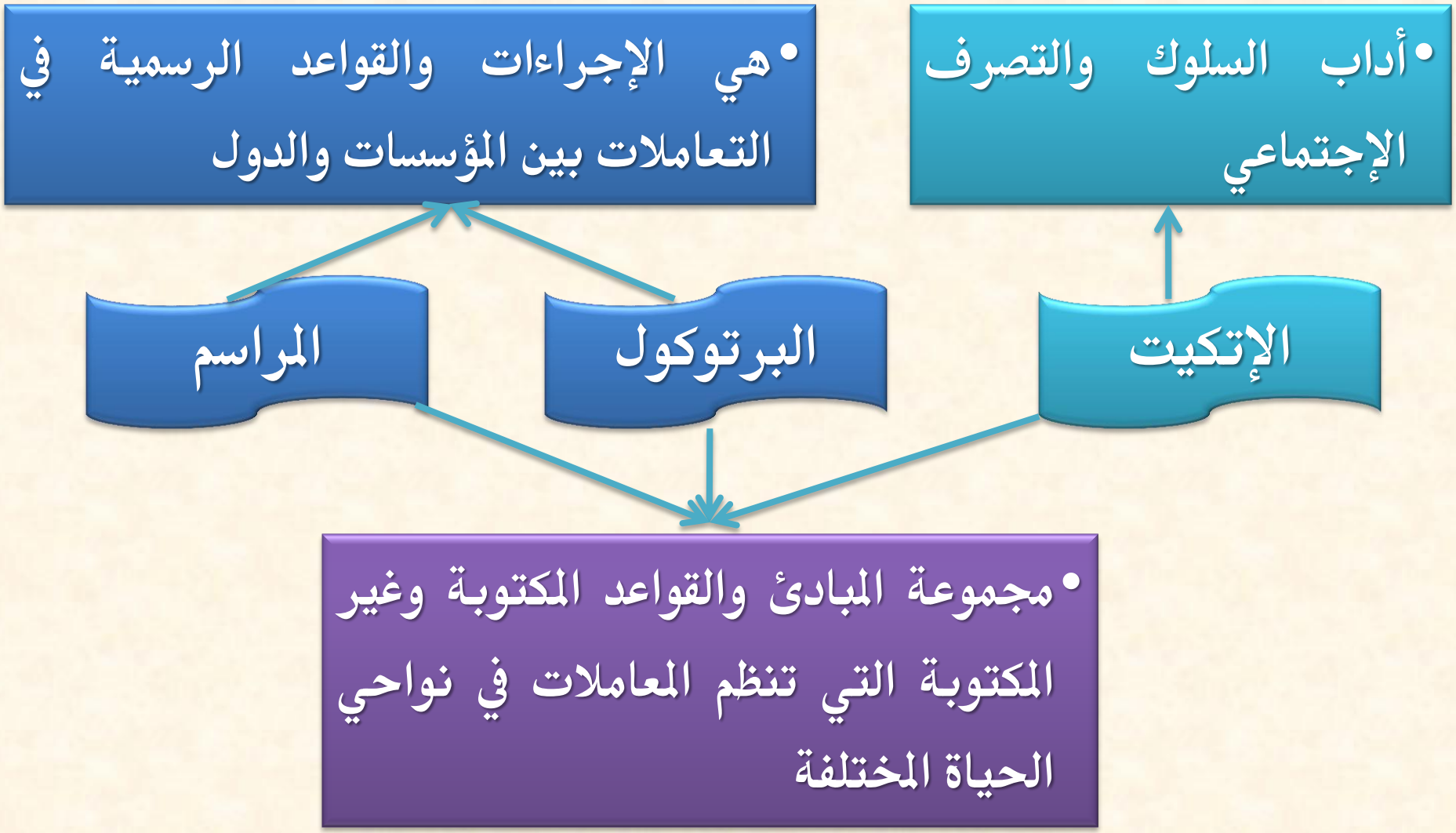
البروتوكول
لفظة البروتوكول
«Protocol»
الاتيكيت
لفظة «إتيكيت
«Etiquette

المراسم

- عرفت المراسم منذ القدم حيث جاءت معظم رسالات الأنبياء والكتب السماوية تتحدث عن قواعد وآداب السلوك البشري.

- وفي العصور القديمة عرفت الكثير من قواعد المراسم في العصور الفرعونية والرومانية والبيزنطية، فمن خلال دراسة النقوش المرسومة على جدران المعابد واستقراء بعض المخطوطات الفرعونية مثلا أمكن استخلاص بعض القواعد المتبعة في ذلك العصر عند مقابلة فرعون مصر لكبير الكهنة، أو عند استقبال الرسميين للدولة الفرعونية، أو بعثات الملوك الأخرى، أو مراسم تشييع الملوك في ذلك العصر

البرتوكول والمراسم و الإتيكيت



ويمكن القول أن "الأتيكيت" و "البروتكول" يكملان الواحد منهما الآخر، ويصبان في اتجاه واحد هو التناسق وإذا كان البروتوكول مجموعة من القواعد والإجراءات في العلاقات الرسمية الإنسانية، فإن الاتيكيت أو السلوك الحسن يصب في العلاقات العامة الخاصة الفردية، وعلى مستوى المجتمعات الصغيرة الضيقة.

ما هو البروتوكول ؟

- هو أمر يتعلق عموما بالإجراءات والتنظيم والسياسات العامة للسلوك القويم الذي يحكم اجراء أو فعالية أو تبادلات بين الدول والهيئات الدبلوماسية والحكومية الأخرى

ما هو الاتيكيت ؟

يتعلق بتنفيذ تفاصيل قواعد البروتوكول بأفضل الأحوال وكيفية الالتزام بها ، وهو فن الخصال الحميدة أو السلوك بالغ التهذيب ، اصل الكلمة أتى من بطاقات التعريف التي توضع للتعريف بالمحتوى ، استعملت للدلالة على البطاقات التي كانت توزع على المدعوين إلى القصور الملكية الفرنسية ، للتقيد بتعليمات السلوك القويم للعامة في حضرة الملك وكبار الحاشية ، توسع الأمر وصولا إلى الحفلات الرسمية والآداب العامة

الاتيكيت : هي أين ومتى وكيف نتصرف وأي أداة نستخدم لذلك.

ما هو الفرق بين الاتيكيت والبروتوكول ؟

البروتوكول هو القاعدة العامة ، الاتيكيت هي التفاصيل التي تؤدي إلى أفضل تنفيذ للقاعدة العامة

باختصار

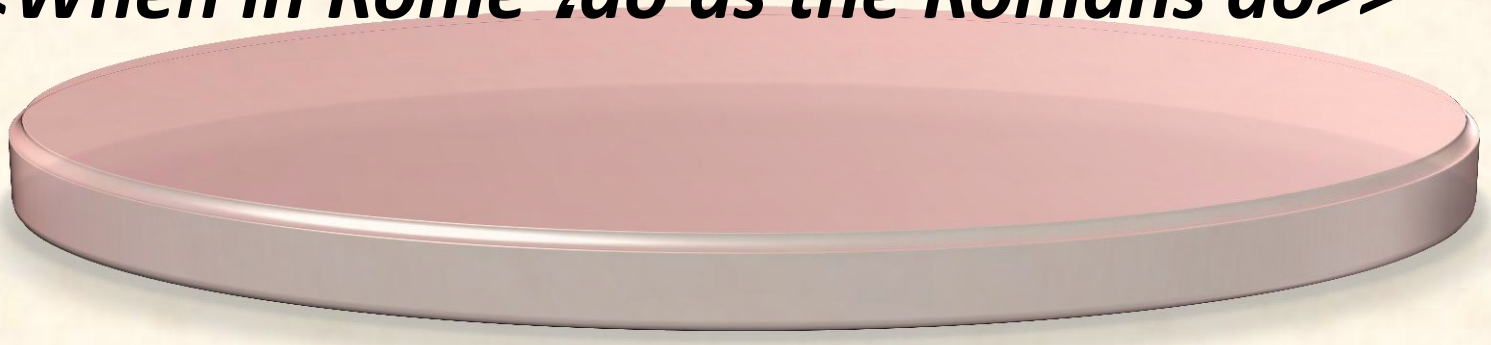
البروتوكول يتعلق بالجانب العام

يتعلق الاتكيت بالفرعيات

هل قواعد البروتوكول والإتيكيت ثابتة؟

القاعدة الوحيدة الثابتة هي :

<<When in Rome ،do as the Romans do>>



- إن مصافحة يد الصديق عادة شائعة، ولكن الإنسان الصيني أو الياباني يجمع كلتا يديه للتحية.

- في البلاد الأوربية يرفع الرجل قبعته لتحية أصدقائه.

- أما في «غانا » فيزلق الإنسان ثوبه عن كتفه للغرض نفسه.

- عندما نودع صديقاً أو ضيفاً نقول له « إلى اللقاء » ولكن المضيفين في غينيا الجديدة كانوا في الماضي يتأوهون ويلطخون وجهوهم بالطين .

في بعض المناطق ، يعتبر الكلام أثناء الطعام من قلة التهذيب ، بينما نرى أنه أصبح شائعاً الآن ، لدى جميع الشعوب بما فيها الآسيوية ، توجيه الدعوات إلى غداء أو عشاء عمل حيث يتم تجاذب أطراف الحديث أثناء الطعام.

وفي الكثير من المناطق يعتبر وضع رجل فوق أخرى أثناء الجلوس بحضور أشخاص أكبر سناً أو رفيعي المقام تصرفاً غير سوي ، وكذلك الحال بالنسبة للتدخين الذي يعتبر معيباً بحضور كبار السن أو رجال الدين ، وهذا موجود في بعض مناطق سورية وغيرها.

الترحيب والاستقبال :

الكلام

التحية :

- يبدأ الصغير بتحية الكبير.
- يمد الشخص الأكبر يده لمصافحة الأصغر

المصافحة

رد التحية بأحسن منها

يترافق معها الحركات المهمة التالية:

- النظر في عيني الشخص الأخر دون التحديق به

  (إذا كان رجل) أما امرأة مرة واحدة ثم العين في الأرض

  لكن النظر إليه قبل السلام وليس بعده.

- تحنى اليد قليلاً .
- الجسم مستقيماً ومنحنياً قليلاً إلى الأمام واليد اليمنى والإبهام للأعلى.

آداب المصافحة المثالية:

١. تؤدى في أول المقابلة وأخرها
٢. الوقوف لمن هم أكبر سناً ومقاماً
٣. المبادرة بالمصافحة تبدأ من الأكبر منزلة الى الأدنى
٤. من المرأة الى الرجل

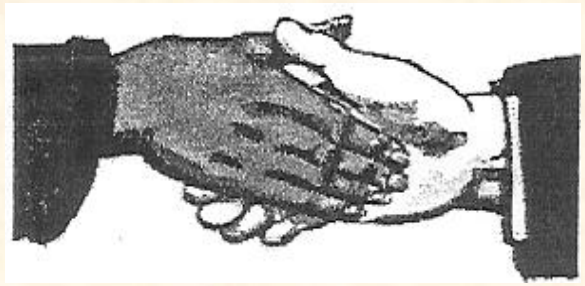
شروط المصافحة المثالية :

١. يجب أن تكون اليد اليمنى خالية دائما .
٢. تكون باليد الواحدة غالباً .
٣. مد يدك للمصافحة على أن تكون أصابعك مفتوحة وإصبع الإبهام للأعلى .
٤. على الأيدي أن تتشابك.
٥. المصافحة تكون بحركتين سلستين.
٦. اخلع نظارات الشمس.
٧. ليست رخوة ولا قاسية .

٨- لا تسحب اليد بسرعة ولا تبقيها طويلا.
٩- النظر في اتجاه الشخص
١٠- لا تتجاهل اليد الممدودة للمصافحة
١١- التحكم بعرق اليدين
١٢- تجنب وضع خواتم كبيرة في اليد
١٣- لا تصافح بالقفاز (بالنسبة للرجال)

المصافحة ، التحية المثالية :

الاستعداد للمصافحة
بطريقة صحيحة



تشابك الأيدي
للمصافحة

المصافحة الصحيحة

الحركات المرافقة للمصافحة

- الابتسامة تتناسب مع الظروف.
- مسك الكوع أو الكتف باليد اليسرى عند المصافحة مسموح به للأصدقاء فقط.
- الحماس: هز بحزم وبشكل متعقل حسب الآخر وقوته
  وتسحب اليد من يد المرأة بسرعة وليس بهدوء
- التقارب في المصافحة من ٣٠الى ٥٠سم
- راحة اليد على راحة اليد.
- عندما تلتقي بشخص تعرفه اذكر اسمه ورحب به ثم صافحه.
- لا تصافح ويدك متعرقة.
- المصافحة مع القبل فقط في المناسبات الخاصة أو الأعياد.

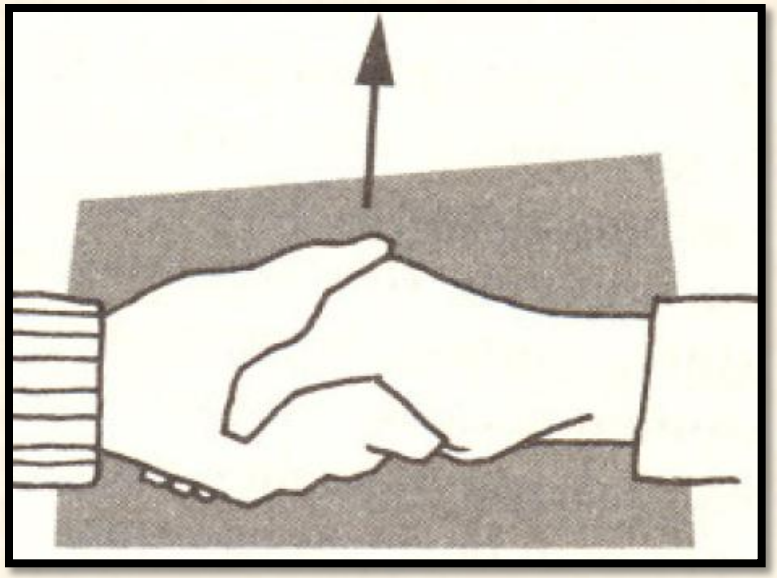
الحركات المرافقة للمصافحة

- المصافحة بكلتي اليدين مسموح بها فقط في بعض المناسبات والتي فيها حماس عفوي، وغير مسموح بها مع الأعلى مرتبة وتلتقيهم لأول مرة.
- يجب على الرجل والمرأة الوقوف أثناء المصافحة.
- المصافحة الجيدة تظهر لباقتك وثقتك بنفسك.
- المرأة التي لا تصافح قبل الوصول لها تضع يدها على صدرها .
- أما أن تسلم على جميع الموجودين أو لا تسلم.
- العدد كبير لا تسلم باليد بل التحية إلا للقريب أو من يسلم عليك.
- العدد القليل لا مانع من السلام باليد.
- إذا مدت السيدة يدها يجب أن تسلم.

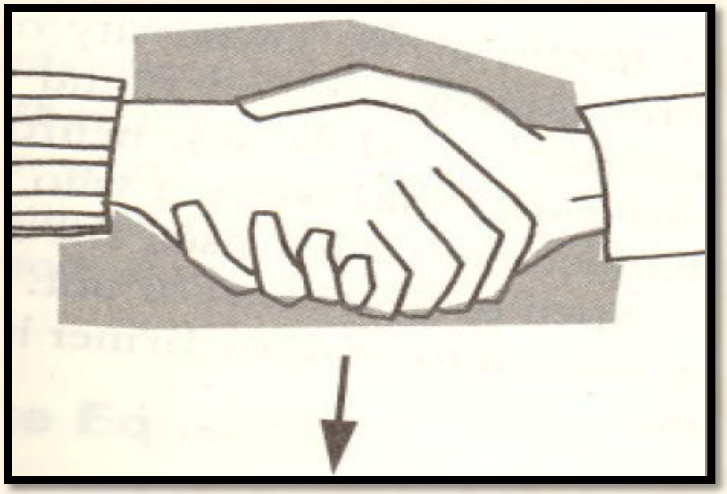
المصافحة ومعانيها :

المصافحة ومعانيها

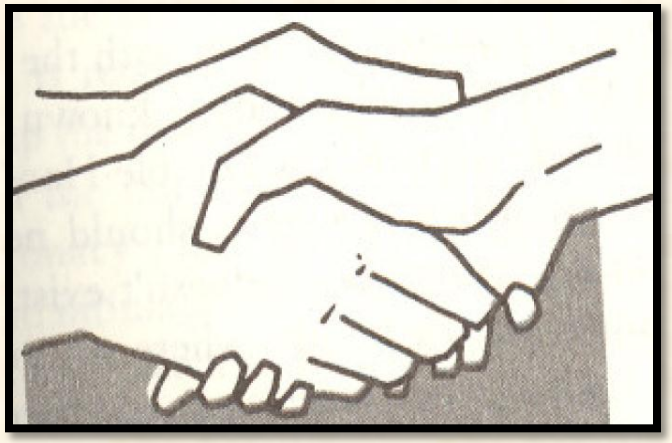
١- المصافحة الخاضعة



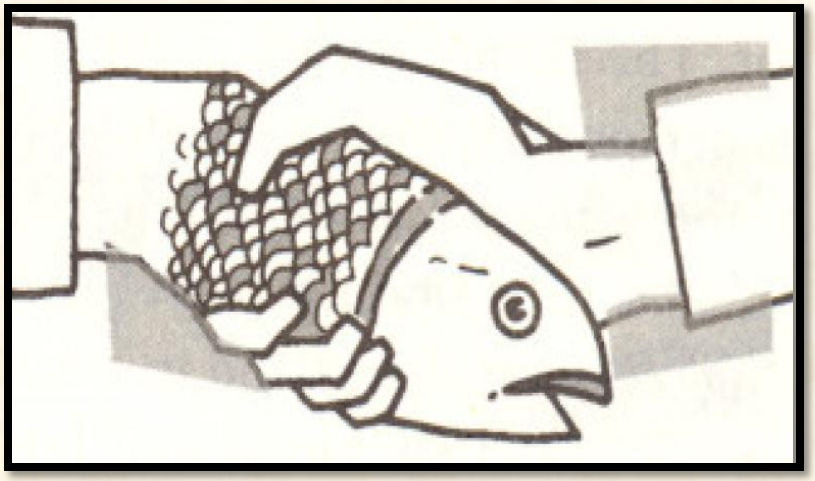
٢. المصافحة المسيطرة



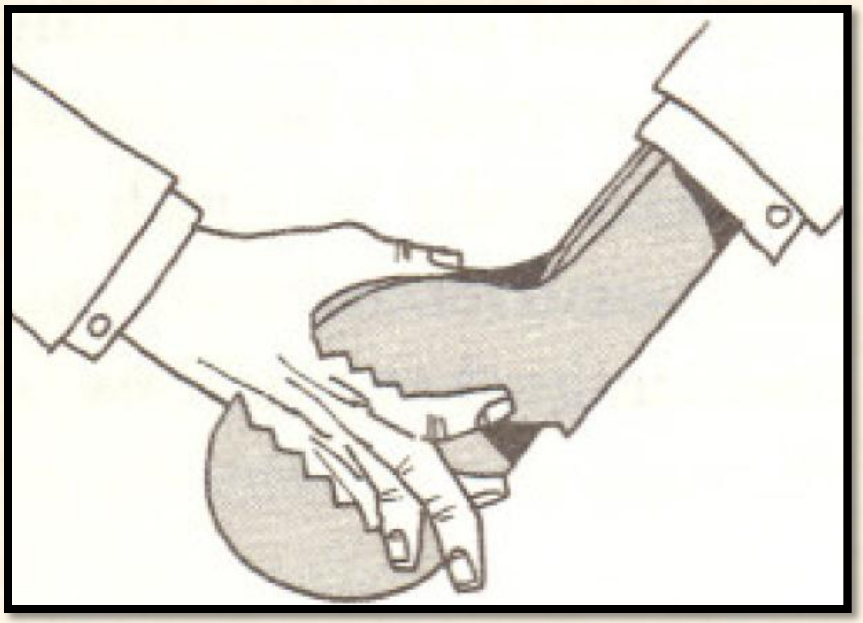
٣. المصافحة القفاز



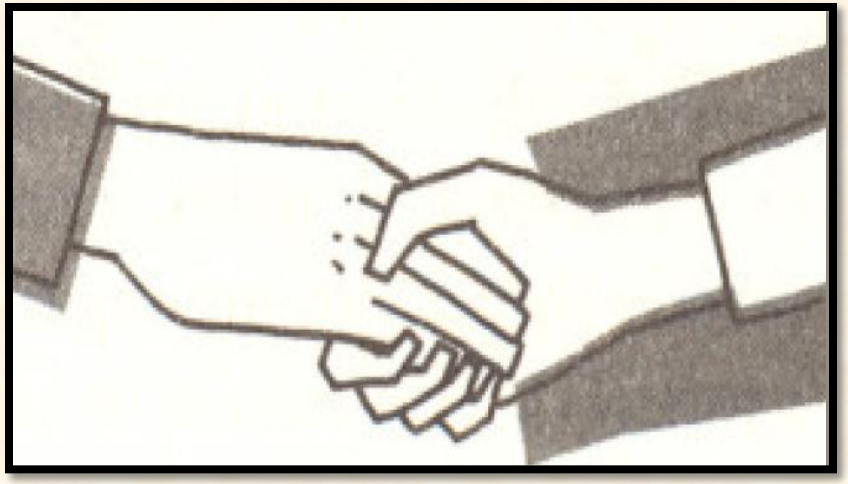
٤ـ المصافحة المترهلة {السمكة الميتة}



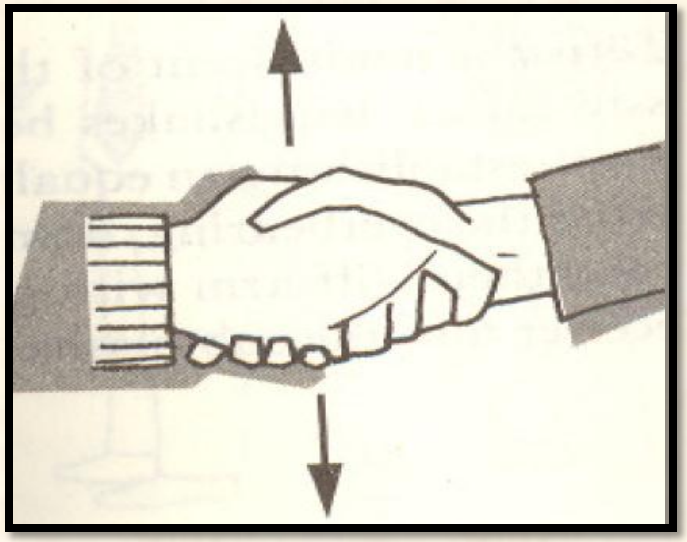
٥. مصافحة طحن الأصابع



٦. المصافحة اللينة {أطراف الأصابع }



٧. المصافحة العمودية (المثالية)



متى لا يجب أن تمد يدك؟

- إذا كان الآخر حامل شيء ويده مليئة .
  (هنا احني رأسك وقل له شيء ترحيبي)

- شخص رفيع المستوى انتظر حتى يسلم هو .

- أسباب صحية لدى الطرف الآخر.

- أنت مريض.

الاستجابة للتقديم

- كرر اسم الشخص الذي التقيته للتو ولا تبالغ بتكرار اسمه
- بعد التعارف قل (أنا سعيد أستاذ..... بلقائك)أو غيرها دليل على المودة والاحترام.
- كن حريصاً على الابتسامة ولغة العيون.
- تعامل باحترام وتهذيب.
- تحدث بوضوح ومخارج حروف سليمة.
- عندما يقدم شخص نفسه لك انتقل من وراء مكتبك واقترب إليه .

قواعد تعريف الأشخاص بعضهم إلى بعض :

١. يجب أن تقدم دائماً الأصغر سناً أو منزلة إلى الأكبر، مسمياُ الأول ثم الثاني.

٢. يستحسن أن تنوه خلال الحديث بألقاب و أعمال الأشخاص الذين تقدم بعضهم إلى بعض ، فان ذلك يساعد على ايجاد موضوعات للحوار

٣. يجب أن يُقدم الرجل إلى المرأة

٤. إذا كانت المرأة جالسة فلا تنهض من مقعدها لتحييه بيدها

٥. إذا صدف وقدمت شخصين متماثلين في السن والمركز، فاتخذ أسلوباً سريعاً بالتعريف، بحيث لا يشعر أحدهما بأي فارق.

٦. و إذا نسيت اسم أحدهما أو كليهما ـ وهذا يحدث أحياناُ ـ فبادر إلى القول: اعتقد أنكما تعرفان بعضكما ولا حاجة إلى تعريفكما

٧. في حالة وجود لقب مدني أو عسكري

فان اللقب يسبق الاسم.

في المجتمعات الأوروبية ، تقبل أيدي السيدات ذوات المكانة الاجتماعية.

اتيكيت الحديث

- مقومات الاتيكيت في الحديث :
- هناك الكثير من قواعد الاتيكيت التي يجب مراعاتها أثناء الحديث مع الاخرين .

اولا : الاصغاء .

ثانيا : لغة الجسم .

ثالثا : المظهر الخارجي .

رابعا : احترام المواعيد .

المتحدث الجيد

- مهما كانت وظيفتك فانك ستقيم بالطريقة التي تتحدث بها.
- لا تتحدث بسرعة.
- لا تستأثر بالحديث، وشارك الآخرين.
- كن مستمعاً جيداً.
- لا تتحدث عن مواضيع شخصية.
- . تجنب الحديث عن نفسك .
- ٧ .لا تتحدث بصوت عال ولا بصوت أشبه بالهمس .
- لا ضرورة لتصحيح بعض الأخطاء

المحادثة :

1. هناك ثلاثة موضوعات لا تكون مدار حديث إلا بين الأصدقاء الحميمين:

- السياسة .
- الدين .
- الشؤون الأسرية .

٨. لا تتبادل مع بعض الحاضرين نظرات فيها غمز بالأخرين.

آداب استعمال المصعد

- الأقرب للباب يصعد .
- الكبار في السن أولاً وبغض النظر عن الجنس.
- اضغط الزر للطابق المطلوب وادخل إلى داخل المصعد.
- إذا لم تستطع ضغط الزرٍ أطلب من الآخرين .
- اذا وصل المصعد مزدحماً لا تحاول أن تحشر نفسك.
- لا تحدق بالآخرين .
- التدخين ممنوع.

آداب استعمال المصعد

- الهاتف ممنوع اذا كان ضروري أدر وجهك للطرف الآخر وليس أمام الناس وهذا في كل مكان مغلق.
- لاتمضغ العلكة أو تغني مع الموسيقى ipod.
- لا تصلحي ماكياجك على المرآة .
- لا تبدأ نقاش أو جدال بصوت عالي .

.

الـهاتف

- لا تتكلم بصوت عال، بل بصوت مسموع وهادئ .

- عرف بنفسك دوماً خلال المخاطبات الخاصة،ومركزك واسمك في المخاطبات الرسمية والتجارية .

- لا تتصل هاتفياً بشخص في بيته قبل الساعة العاشرة صباحاً، أو بعد الساعة العاشرة مساءً، إلا إذا كان هناك أمر هام جداً.

- لا تنس إغلاق الهاتف الخليوي عند حضورك أي اجتماع ، أو حفلة موسيقية أو مأتماً .
- لا تتصل مع ذوي المراتب العليا على هاتفهم الخليوي إلا في الحالات الملحة.

آداب استعمال الهاتف

- حضر أمامك قبل الاتصال كل ما يلزم لإجراء المكالمة ، ضع ورقة وقلم للملاحظات .
- عرف عن اسمك فوراً : الاسم الكامل.
- أعط أسم الشركة التي تمثلها .
- اطلب الشخص الذي تريد التحدث إليه.
- ثم اشرِح بسرعة الغاية من الاتصال ، وفيما إذا كان الوقت مناسباً للحديث.

أخطاء شائعة عن استعمال الهاتف

- القيام بعمل آخر على مكتبك .
- تناول الطعام والشراب .
- صوت المذياع من خلفك.
- مضغ العلكة.
- العطس أو السعال .
- اذا كان عليك وضع السماعة جانبا" أثناء الحديث فضعها برفق .

ملاحظات هامة حول استعمال الهاتف

- من غير اللائق الاتصال الى المنزل للتحدث بأمور العمل .
- بفضل الاتفاق مسبقا" عن امكانية الاتصال الى المنزل وفي أي وقت .
- عند الاتصال لا تقول ألو فقط بل صباح الخير ، أنا فلان، هل يمكنني التحدث مع فلان.
- اذا لم نتعرف على الصوت نحاول السؤال بأدب عن المتحدث .
- ان مزاجنا يظهر عبر صوتنا ، لذا نحاول أن يكون مبتهجا".

آداب استعمال الهاتف الجوال

- لاتجعل هاتفك يرن بشكل يزعج الآخرين.
- اطفاء الموبايل أو وضعه صامتا" عندما تكون في المطعم أو المسرح أو في أي مكان عام.
- في المطعم يفضل الاعتذار وأخذ المكالمة بعيدا" عن الطاولة.
- ليس من التهذيب التحدث أمام الآخرين عندما تكون في منزل آخر.
- عندما تكون بصحبة آخرين يجب الاعتذار قبل الرد عليه.

التدخين

- لا تخرج من جيبك لفافة لتضعها في فمك ، بل أخرج علبتك من جيبك لتأخذ اللفافة منها.
- لا تستبق لفافتك في فمك وأنت تتحدث إلى أحد .
- حين تحيي أحداً في الشارع بادر إلى نزع لفافتك من بين شفتيك قبل ذلك، علماً بأنه يستحسن عدم التدخين في الشارع .
- يجب إطفاء اللفائف قبل دخول المصعد الكهربائي .

- لا تدخن على مائدة الطعام قبل أن يأذن المضيف أو المضيفة بذلك وبعد تناول الطبق الرئيسي أو الحلوى.
- لم يعد مقبولاً في الوقت الحاضر التدخين في الأماكن المغلقة، وبالتالي أصبح عدم وجود علب اللفائف في غرفة الاستقبال هو الأمر الطبيعي .
- يجب إلقاء الرماد في المنافض ومتى انتهت اللفافة فيجب إطفاؤها في وسط المنفضة إذ ليس أكره من رائحة عقب لفافة يحترق كما لا يجوز إطفاء اللفائف وسط فنجان القهوة أو غيره.

- على مدخني السيجار أن يمتنعوا عن تدخين السيجار وأن لا يطلبوا الإذن على مائدة الطعام بإشعال سيجار ولو أن البعض يفعل لما يسببه دخان السيجار من إزعاج للكثيرين .
- يجب نزع اتيكيت السيجار عند إشعاله ويجب قطع طرفه بالقطاعة وليس بالأسنان .

- من الأنسب أن يكتفي المرء باستعمال الغليون في منزله ولا يجوز استعمال الغليون في المآدب الرسمية أو في حفلات الكوكتيل .

- درج بعض كبار الساسة ورجال الأعمال إلى تدخين الغليون في مكاتبهم وخلال اجتماعاتهم ونصيحتنا تقتصر هنا على العناية المستمرة بتنظيف الغليون على انفراد وعدم إزعاج الناس بروائح التبغ المحروق.

ممنوع التدخين في الحالات والأماكن التالية:

- أماكن العبادة ـ الاحتفالات الدينية
- قاعات المحاكم
- الاجتماعات والندوات والمؤتمرات
- الحفلات الموسيقية .
- المسرح والسينما (إلا خلال فترة الاستراحة)
- داخل المصاعد
- الطائرات
- وسائل النقل العامة
- غرف المرضى
- حجر نوم الأطفال .

اللباس

من قواعد السلوك بالغ التهذيب حسن اختيار الملابس للمناسبات المختلفة وفي المجتمعات القديمة كانت هناك ملابس خاصة للمناسبات.
يرتديها رجال ونساء المجتمع الخاص. الحياة المتحضرة التي نعيشها الآن تتطلب أن يعطي الإنسان أهمية للقواعد المنظمة والسائدة بالنسبة للملابس خصوصا في المناسبات الخاصة والرسمية.

لنجاحك تحتاج إلى :

سلوكك

ومظهرك

بالإضافة إلى علمك

العناية الشخصية :

قد لا تحصل على فرصة ثانية لتغيير الانطباع الأول!

كل يوم يعطي مظهرك فكرة عنك وعن الجهة التي تعمل بها .

إلبس طبقاً للمناسبة

تقيد بالاتيكيت و البروتوكول

فمن المستحيل إعطاء انطباع أول جيد إذا كان الملبس رديئاً

الثياب والتزين

- تذكر أن الناس في البداية تحكم عليك من ثيابك .
- ارتدي ثياب مثل زملائك في العمل أو المنافسين لك.. ولكن تميز عنهم.
- ثيابك يجب أن تتناسب مع توقعاتك مع من تتعامل أو تقابل .
- القبعة تخلع عند الدخول .
- تخلص من النقود المعدنية والمفاتيح في جيبك .

نقاط مهمة

- ارتدي ثياب تناسب شخصيتك.
- ارتدي ثياباً تناسب العمل الذي تطمح إليه وليس من أجل العمل الذي تقوم به
- ثياب نظيفة و مرتبة ومنسجمة .
- ثياب غير فاضحة ولو كنت ترتدي سبور.
- ثياب تناسب الوقت.
- لا تكن سيد الموضة.
- الحزام من نفس لون الحذاء.
- الصدرية مزرره.

لا أثناء العمل

- مجوهرات أو أشياء براقة .
- حذاء رياضة.
- معطف فرو.
- ثياب لامعة أو تحتوي أكسسوارت معدنية.
- بدلة رياضة.

بنطلون الجينز

- بعض الأماكن تسمح وبعضها لا تسمح.
- يجب أن يكون نظيفاً.
- غير مثقوب أو فيه ثقوب أو مهترىء.
- أن لا يكون ضيقاً جداً.

الثياب واجتماع العمل

- تجنب الثياب الفاتحة.
- الرمادي الغامق يبرز الجدية.
- الكحلي الغامق يبرز الوقار والهيبه.
- تجنب الموضة الصارخة.
- قميص نظيف دوماً.
- حذاء أسود نظيف.

اللباس المهني :

الهدف من اللباس المهني هو :

دعم الصورة الذهنية للمؤسسة أو الشركة وموظفيها بآن واحد

سيتم تقييمك خلال خمسة ثوان ، والانطباع الأول عنك قد أخذ

أنت من أرسل هذه الرسالة

فأي رسالة أرسلت ؟

الملابس تتكلم :

لأن الملابس تتكلم ، والأشخاص يستمعون .

فماذا تقول عنك ملابسك؟

هل تقول :

ضع ثقتك بي

اعتبر الامر قد أنجز

ممكن إنجازه

سيكولوجية الألوان

اللون هو اقوى مؤثر لجذب انتباه الأشخاص، فلنستخدمه بطريقة صحيحة .

الألوان الدافئة تعتبر ألواناً مثيرة وجيدة فى المواقف الاجتماعية حيث لا يمكن عدم ملاحظتها:

سيكولوجية الألوان

الأحمر

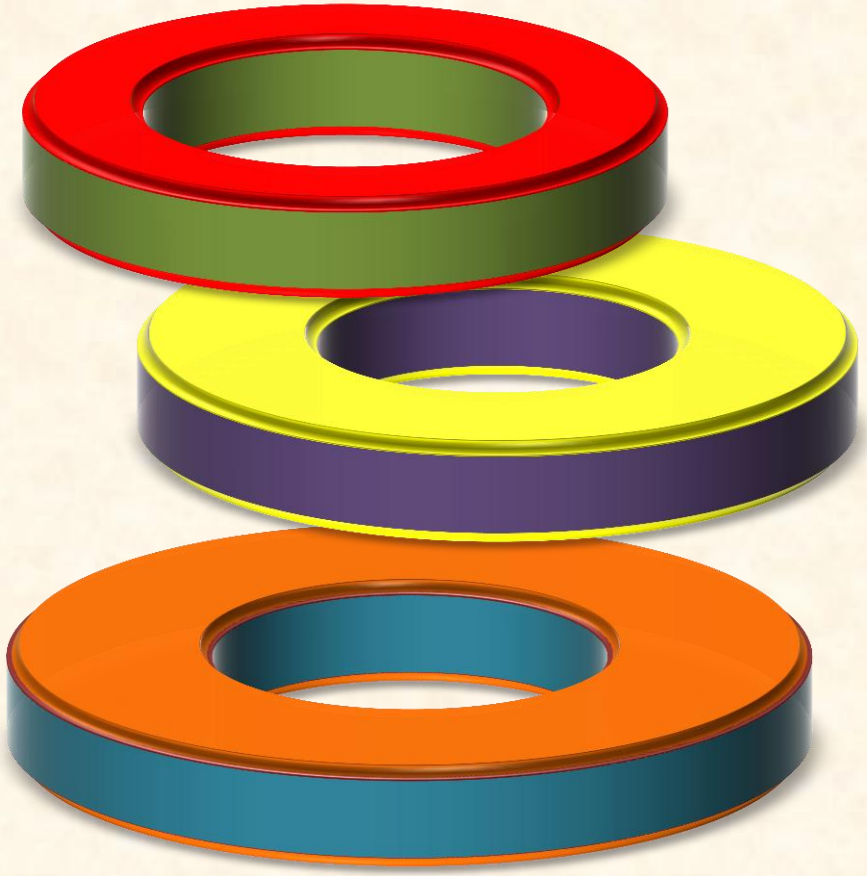
قوة، نجاح، عاطفة، تلقائية، سيطرة

الأصفر

فرح، تفاؤل، حكمة، إبداع

البرتقالي

منشط، غير رسمي، منفتح، مغامر



سيكولوجية الألوان

الألوان الباردة تعتبر ألواناً هادئة، غامضة:

الأخضر

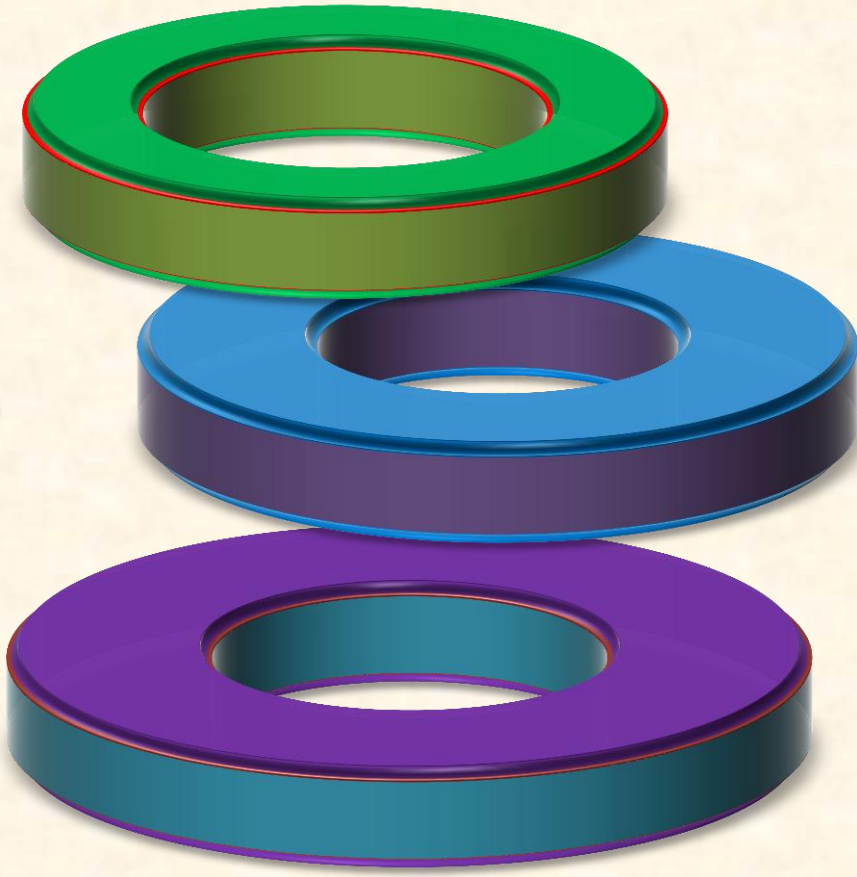
جدير بالثقة، تواجد، كرم، مثابرة

الأزرق

واقعية، احترام، سلام

بنفسجي

ابداع، رومانسية، غموض



سيكولوجية الألوان

الألوان الحيادية:

البني

مريح، مخلص، إنساني، جدير بالثقة

الفضي (الرمادي)

حيادي، حكمة، نضوج

اسود

ذوق رفيع، سلطة، غموض

أبيض

حقيقة، طيبة، شفافية، نقاء

- إن **نوعية اللباس**، وليس اللباس الباهظ الثمن هو الذي يضفي على الإنسان مظاهر الأناقة والذوق السليم.

- تقتضي الأناقة والمظهر الحسن **الاهتمام بالتفاصيل** بدءاً من النظافة البدنية، والشعر وطريقة تصفيفه، والأيدي والأظافر... حتى الجوارب والحذاء.

- إن مصدر أناقة المرأة هو الزي المناسب للجسم المناسب والعمر المناسب والمنصب الذي تشغله ، فالسيدة المتقدمة في السن مثلاً إذا ارتدت ثوباً لا يتناسب مع قياسها وسنها، فإن ذلك لن يجعلها موضع إعجاب، حتى لو كان الثوب صنع خصيصاً لها في أحدث بيوت الأزياء.

- بالنسبة للرجال فان اختيار اللباس المناسب للزمان والمكان يترك أثراً مقبولاً ، على أن يكون هذا اللباس متطوراً ومتماشياً مع الزي الحاضر، إنما **دون مغالاة** ، وإلا ترك أثراً سيئاً على صورة الشخص وشخصيته في أعين الناس وهذا الأمر ليس محصوراً أو مقتصراً على الغرب وحده،

- الثياب الفاتحة تلائم الدعوات إلى الغداء إذا ما كان المدعوون من الأصدقاء الحميمين، لكن الرجل المدعو إلى عشاء رسمي أو شبه رسمي، يجب أن يرتدي بزة قاتمة كحلية أو سوداء وقميص أبيض وربطة عنق موحدة الألوان قدر الإمكان وحذاءً أسود.
- أفدح الأخطاء هو ارتداء الجوارب البيضاء في وقت تكون البدلة ذات لون داكن، فلون الجوارب ينساق مع لون البدلة وليس مع لون القميص، كما يظن البعض.

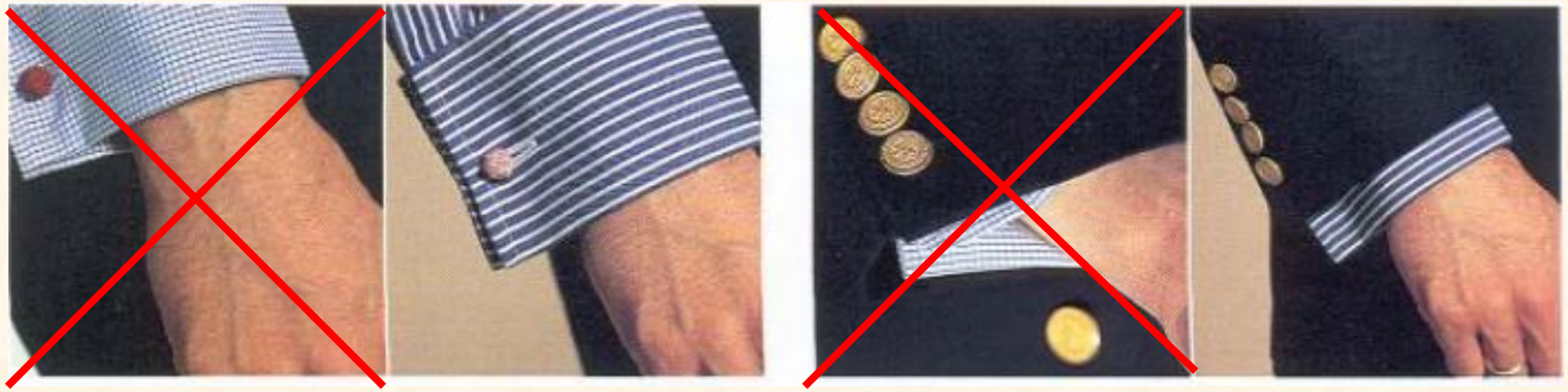
نقاط هامة بخصوص القميص :

- ياقة القميص هي نقطة مهمة في مظهر القميص
(القصة، القوام، المقاس)

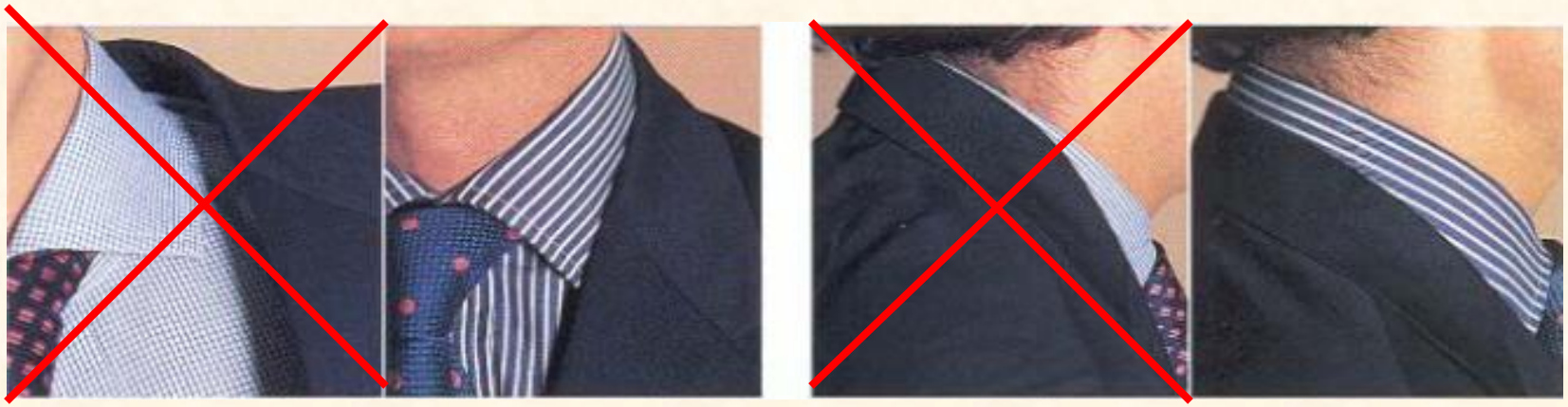
- يجب ان تكون ياقة القميص مريحة وليست "خانقة".

- يجب أن يكون كم القميص أطول من كم الجاكيت ب٢ سم.
(فتجنب القمصان ذات الأكمام القصيرة)

خطأ و صح



خطأ و صح



نقاط هامة بخصوص ربطة العنق :

- ربطة العنق مهمة جداً فى تشكيل الانطباع الاول عن الشخص
- طوال مدة ارتداء ربطة العنق، يجب أن تكون في موضعها الصحيح .
- الطول الصحيح لربطة العنق هو أن تكون عند منتصف الحزام .
- أنواعها ونقوشها مختلفة حسب المناسبة والانطباع المراد إعطائه .

نقاط هامة بخصوص ربطة العنق :

- تأكد من عدم وجود أي بقع عليها .
- إن كنت طويل القامة، تأكد من شراء ربطات عنق مناسبة
- تابع التصميم الجديد ولكن دون مبالغة .
- على العقدة أن تكون مربوطة بشكل مريح وبدون شد زائد
- ألوان ونقوش ربطة العنق أمر هام .

نقاط هامة بخصوص الأحذية والجوارب :

- ينصح بارتداء حذاء غير رسمي (بدون رباطات) في حال عدم ارتداء البدلة الرسمية .
- تقضى القاعدة بأن يكون لون الجورب بنفس لون البنطال .

نقاط هامة بخصوص الأحذية والجوارب :

- ينصح بارتداء الجوارب القطنية، الصوفية أو الحريرية .
- يجب ان يكون لون الحزام بنفس لون الحذاء .
- يجب الانتباه لطول ساق الجورب .

اللباس المهني للنساء :

عند شراء الألبسة، على سيدة الأعمال مراعاة ما يلي:

١) الاهتمام بالنوعية وليس الكمية
٢) الكماليات و متممات الملابس مهمة أيضا
٣) معرفة الألوان التي تناسب
٤) الجلوس والحركة عند القياس
٥) متابعة الموضة ولكن ليس بشكل أعمى

اللباس المهني للنساء :

- يجب ان يكون القماش من نوعية جيدة ووفقاً للموسم .
- خذي شكل جسمك بعين الاعتبار .
- يفضل أن يكون طول الجاكيت تحت المقعد .
- يجب ان لا ينقص طول الفستان أو التنورة اكثرمن ٢سم فوق الركبة .
- يجب تجنب الثياب ذات الكشاكش .
- يجب ان لا تكون البدل من الطراز الضيق

اللباس المهني للنساء :

- يجب الاحتشام دوماً .
- ينصح بلبس الجوارب في كل الفصول .
- ينصح بلبس الأحذية المغطاة وألا يزيد علو الكعب عن ٧سم .

اللباس المهني للنساء :

الكماليات :

- لون الجوارب حيادي
- لون الحذاء منسجم مع لون الحقيبة
- عدم لبس أحذية رياضة في المكتب
- أي مجوهرات معيقة للحركة تعتبر خطأً بالنسبة لسيدة الأعمال

حقيبة اليد :

حقائب اليد تعتبر مهمة

- يجب أن تكون نظيفة وملمعة
- عدم وضعها فوق المكتب
- كبيرة نسبيا في الحجم

اللباس المهني للنساء :

الماكياج

- المثل الذي يقول ” القليل منه كثير“ صحيح جدا
- ماكياج سيدة الأعمال يكون صحيحا إذا لم يلاحظ الذين حولها أنها تضعه

اجتنبي ما يلي :

١. الأظافر الطويلة بالألوان الفاقعة .

٢. الرموش المستعارة .

٣. الكثير من الماسكارا .

٤. ألوان الجفون .

اتيكيت المآدب والولائم

- إذا وصلتك دعوة عاجلة بطريق البرق، فالرد يكون برقياً.
- إذا تلقيت دعوة عن طريق مكالمة هاتفية، فالرد طبعاً بالهاتف.
- يجب الالتزام باللباس الرسمي في حال ذكر ذلك على البطاقة.

(R.S.V.P.) هي الحروف الأولى لعبارة (Repondre sil vous plait) الفرنسية التي تعني "يرجى الرد من فضلك".

- في حال عدم وجود البطاقات الصغيرة يجب سؤال المضيف: أين تجلس؟.
- لايجب تغير مكان البطاقات لأن إدارة البروتوكول هي التي حددتها.
- على المائدة المستديرة: يجلس المضيف مقابل المضيفة وبينهما يجلس الرجال والنساء بالتناوب.

- ليس من اللائق التأخر أكثر من ١٠دقائق عن دعوات العشاء .
- ليس من اللائق الحضور ومعك شخص اخر غير مدعو .
- يجب السؤال عن كيفية اللباس.
- يفضل سؤال الضيوف اذا كان لديهم حمية معينة،أو تفضيل ديني في طعامهم.
- اذا أحضر الضيف باقة أزهار فيجب وضعها فوراً في إناء وتوضع في مكان ظاهر.

- في حالة اتباع نظام ريجيم يجب الاعتذار عن الذهاب للحفلات بطريقة مهذبة
- عدم التسرع في الاعتذار عن الدعوة
- عدم التأخر عن المواعيد أو التخلف عنها
- استخدام المنديل عند العطس مع مراعاة هدوء الصوت
- عدم التباهي في استخدام اللغات الأجنبية مع من لا يفهمونها
- عدم إطفاء السجائر في الأطباق أو الفناجين

- لا تجلس على مقعدك قبل أن تجلس السيدات، وعليك أن تساعدهن على الجلوس.

- لا تجلس قريباً جداً من المائدة، ولا بعيداً عنها، وحين تستوي على مقعدك لا تمل كثيراً إلى الأمام أو تمل كثيراً إلى الخلف<

القاعدة الأساسية

تذكر:

عندما تكون على مائدة طعام اسأل نفسك :

هل ما سأقوم به سيترك رد فعل شنيع، أو سيصدر صوتاً قبيحاً

أو سأتسبب في فوضى ما..

إذا كان الجواب نعم ..... فلا تفعله.

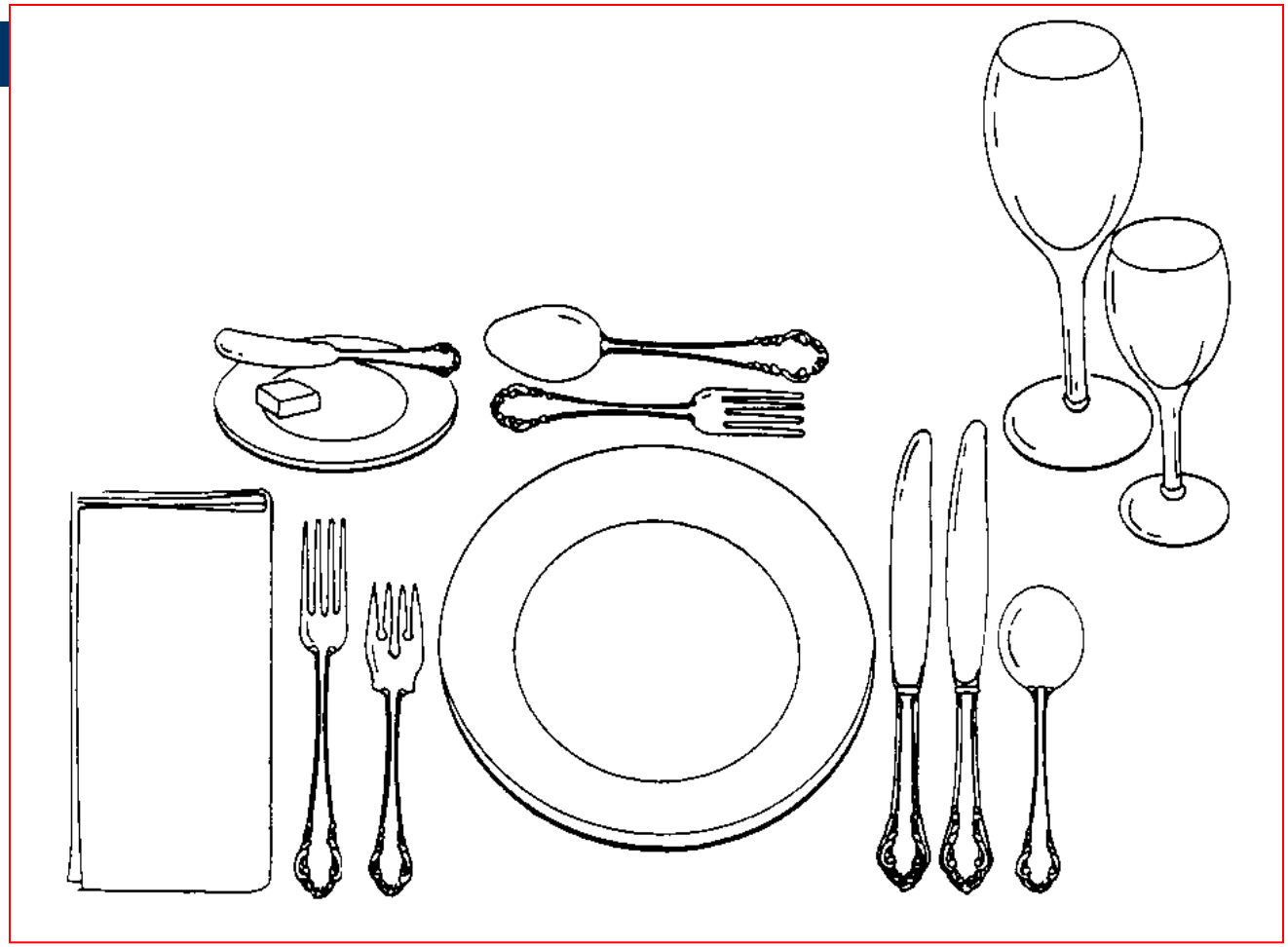
ترتيب أدوات الطعام

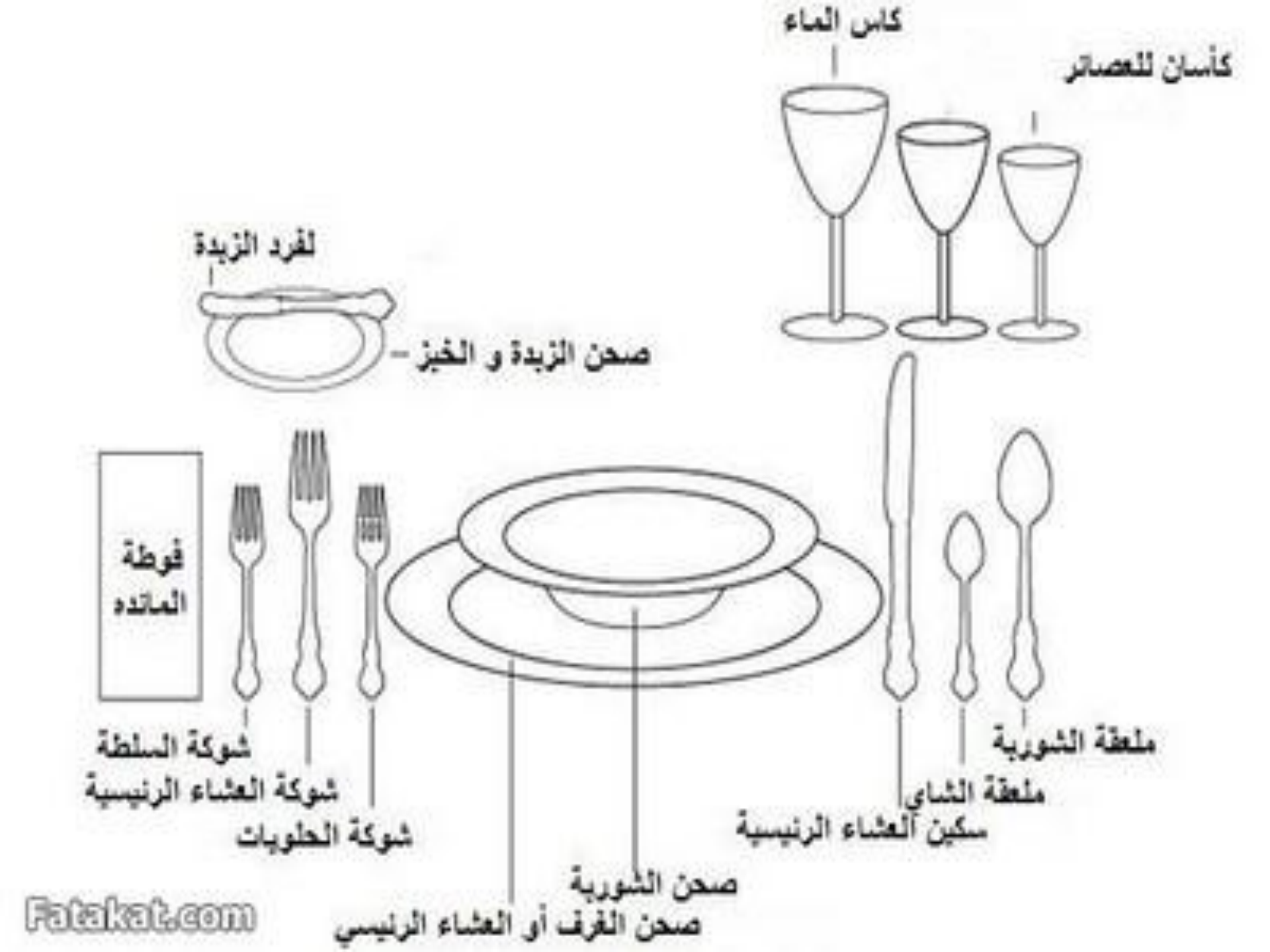
- القاعدة الأولى: توضع أدوات الطعام بالترتيب من الخارج الى الداخل.
- القاعدة الثانية: الشوك على اليسار والسكاكين والملاعق على اليمين.

- تستعمل الأطباق الخزفية النفيسة »البورسلين« في أكثر المآدب الرسمية، كما تستعمل الأطباق المذهبية أو الفضية في قصور الملوك والرؤساء.
- توضع الشوكة على الجانب الأيسر من الطبق، على أن تكون شُعَبُها متجهة إلى الأعلى كما توضع شوكة المقبلات قبل شوكة اللحوم والخضار وهي أصغر حجماً. أما السكين فتوضع على الجانب الأيمن من الطبق، على أن يكون نصلها الحاد باتجاه الطبق. كما توضع ملعقة الحساء على يمين السكين.

تناول الطعام

ترتيب المائدة




كاس الماء
كأسان للعصائر
لفرد الزبدة
صحن الزبدة و الخبز
فوطة المائده
شوكة السلطة
شوكة العشاء الرئيسية
شوكة الحلويات
صحن الشوربة
صحن الغرف أو العشاء الرئيسي
سكين العشاء الرئيسية
ملعقة الشاي
ملعقة الشوربة

Fatakat.com

- لا تجلس على مقعدك قبل أن تجلس السيدات، وعليك أن تساعدهن على الجلوس.

- لا تجلس قريباً جداً من المائدة، ولا بعيداً عنها، وحين تستوي على مقعدك لا تمل كثيراً إلى الأمام أو تمل كثيراً إلى الخلف<

- ابسط المنشفة »فوطة الطعام« وضعها على ركبتك لا على صدرك.
- لا تضع لقمة بعد لقمة لم يتم مضغها بعد.
- إذا رغبت بتناول قطعة من الزبدة، فلا تستعمل سكينتك، بل احرص على استعمال السكينة الخاصة الموجودة على طبق الزبدة.
- ـ عند استعمال ملعقة الشوربا تناول الحساء من جانب الملعقة، أما الطعام والحلوى فمن رأس الملعقة.

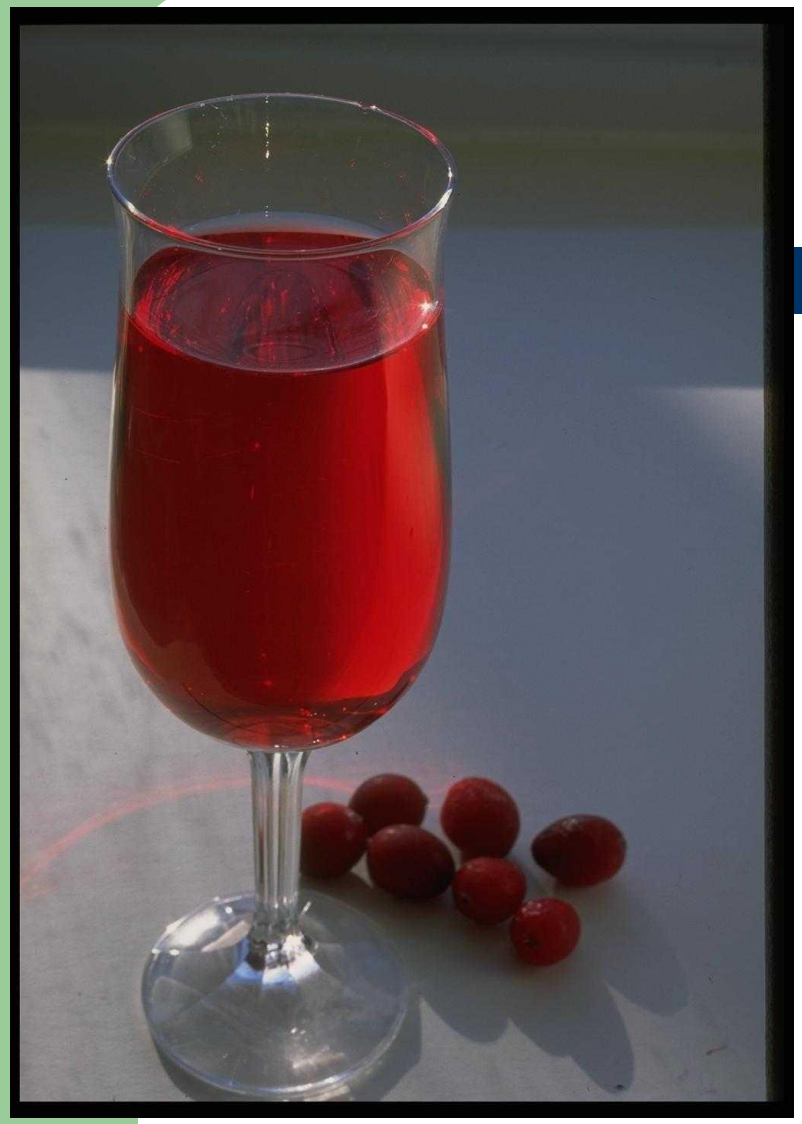
- لا تقطع الخبز بالسكين، بل اقطعها بأصابعك، ولا تعض قطعة الخبز بأسنانك، بل اقطع منها بأصابعك وضع ما تقطعه في فمك. ولا تأكل الخبز إلا مع الطعام، فليس من المستحسن أن تتسلى بأكل الخبز قبل الطعام أو بين صحن وآخر، ولا تكثر من الخبز على كل حال.

- لا تضع سبابتك على نصل السكين التي تستعملها.

- لا تقطع اللحم سلفاً في صحنك، ولكن اقطع قطعة صغيرة كلما أردت أن تتناول منها.

نقاط مهمة في آداب المائدة والدعوات

- لا ندهن الخبز كله بالزبدة بل قطعة قطعة.
- نفصل بذور الفواكه والبطيخ بالشوكة قبل أكلها، ولا نبصقها.
- نأكل بنفس سرعة أكل الآخرين ،ولا ننتهي أولاً ولا آخراً.
- كل مما يليك .
- لا تنظر لغيرك وهو يدخل الطعام (هذا محرج).
- عندما تتكلم توقف عن الأكل.



إذا سكبت شراباً أو ماء فلا تملأ الكأس حتى حافتها، بل املأها إلى ثلاثة أرباعها فقط ، وإذا قدمت ماءً أو شراباً لأحد حولك، فيجب أن يمسك الكأس بيده اليمنى ، وأن يرفعها عن الخوان قليلاً نحو فم الآنية الزجاجية التي تسكب منها، ولكن إذا كان النادل هو الذي يسكب لك الماء والشراب، فيجب أن تدع كأسك مكانها على الطاولة.

- تعود أن تمضغ وأنت مغلق الفم.
- لا تعتمد بمرفقيك على المائدة.
- لا تلعب بأدوات المائدة.
- لا تدفع طبق الطعام بعد انتهاءك منه بل انتظر النادل لحمله من أمامك.
- لا تتكلم حين يكون فمك ممتلئاً بالطعام.

- لا ترفع خنصرك وأنت تقبض على الكأس وتشرب.
- عليك أن تمسك دائماً بآنية الشراب من عنقها وبيدك اليمنى.

حقائق هامة عن آداب المائدة

- احترام آداب المائدة في مجال الأعمال،تلعب دوراً مهماً في توضيح الفوارق بينك وبين منافسيك.
- الانحناء على المائدة قليلاً بحيث إذا وقع الطعام يقع على الطبق أو على المائدة.
- لا تحرك الصحن دعه كما وضعه النادل.
- عندما تستخدم أدواتك لا تدعها تلامس الطاولة كلها مرة أخرى بل في الصحن.

الحل لأي مشكلة في آداب الطعام

عندما لا تكون متأكداً من تصرف ما..

اجلس بهدوء وانتظر ..

وراقب ماذا يفعل الآخرون

وكيف يتصرفون ..

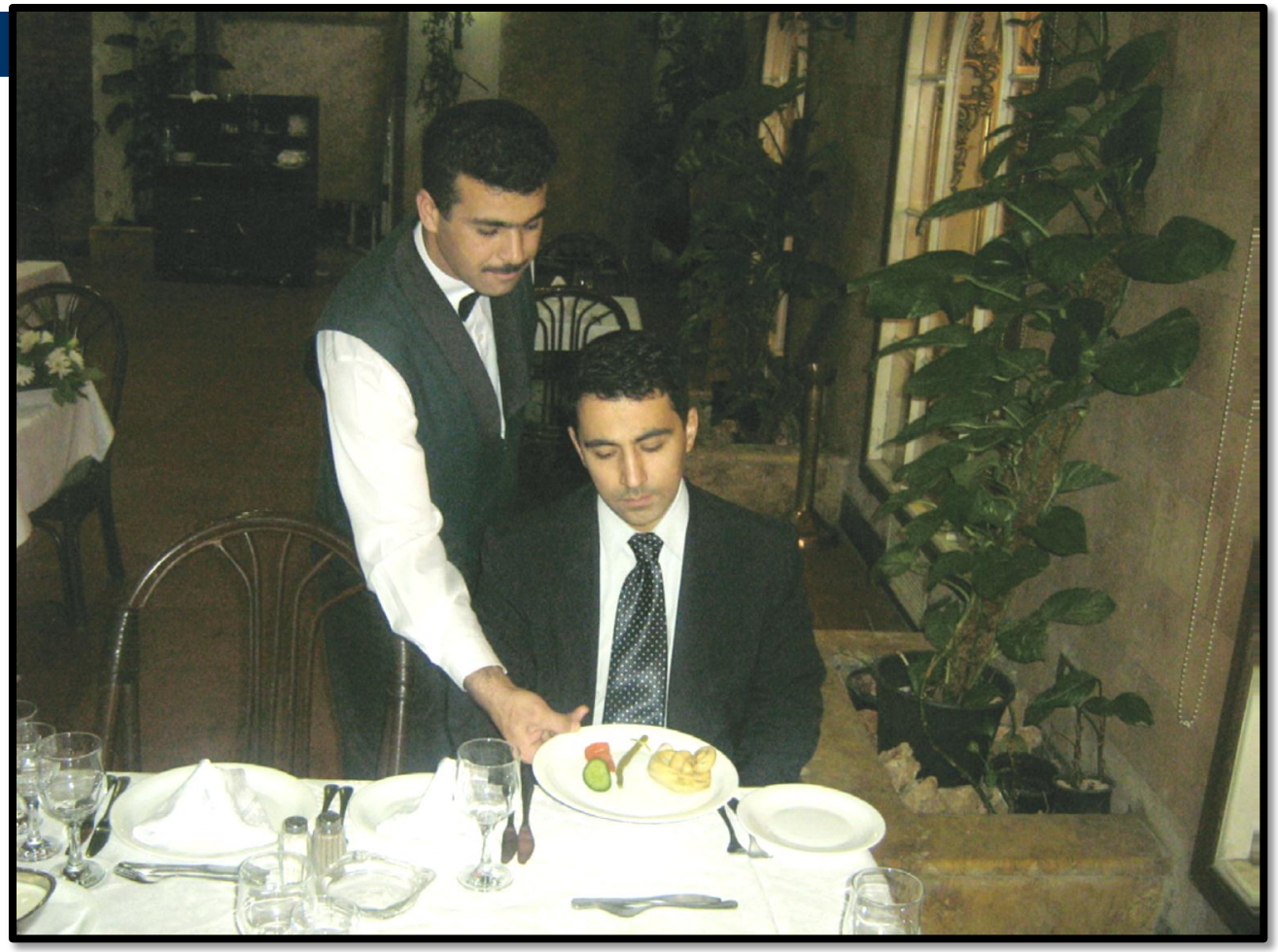
وفعل مثلهم.

تقديم الطعام (الطبق الرئيسي)

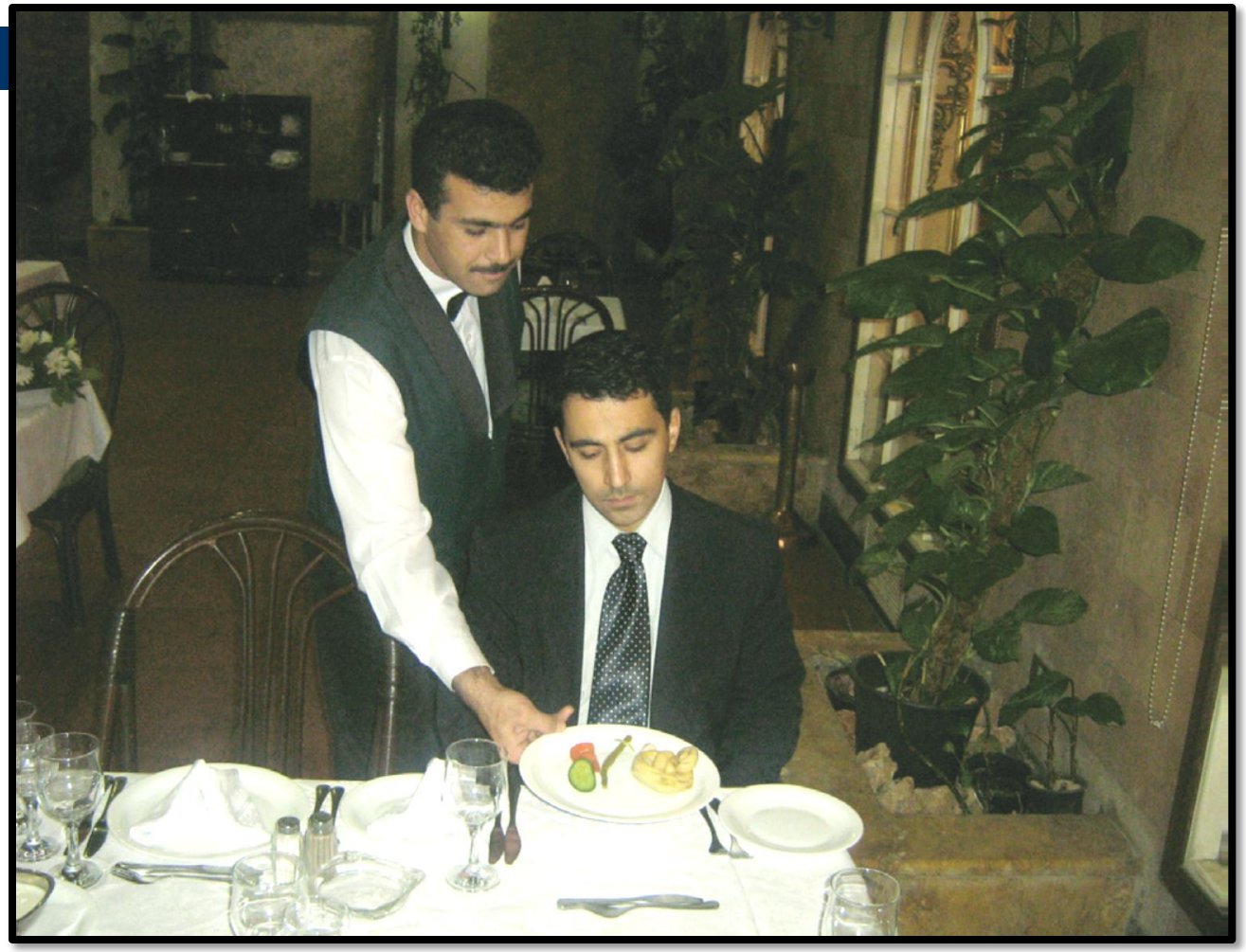
- اما أن يقدم ساخناً وفيه الطعام جاهز للأكل .
- أو يسكب الطعام من قبل النادل.
- أو يسكب مباشرة من البوفيه.
- يقدم الطعام من الطرف اليسار للجالس.
- تؤخذ الصحون من الطرف اليمين للجالس.
- يقدم الشراب من الطرف اليميني للجالس.
- الأكل بثلاث أصابع.

تقديم الطعام من الجهة اليسرى

رفع الأطباق والأدوات المستعملة من الجهة اليمنى



وضع أطباق نظيفة من الجهة اليمنى

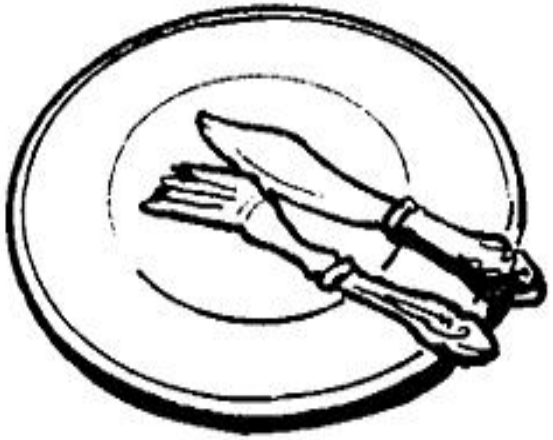


عند الانتهاء من الطعام

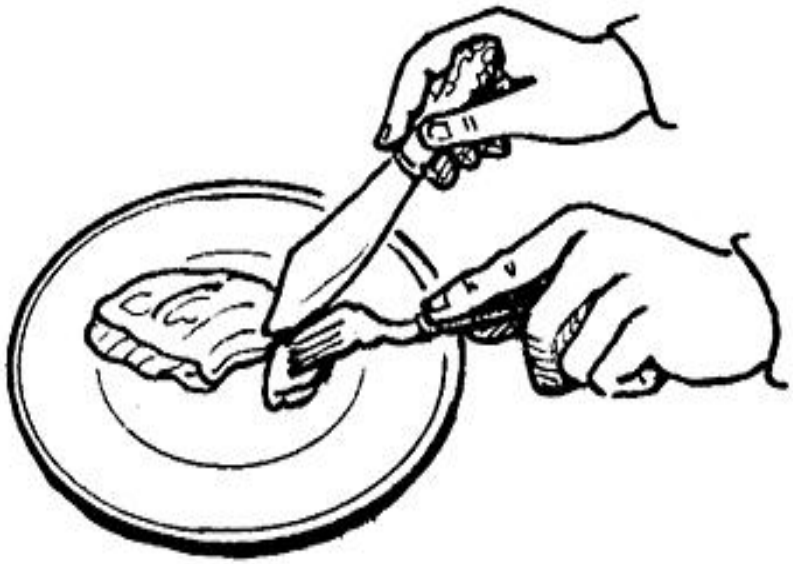
- الملاعق والشوك:
- عند الانتهاء من الطعام ضع الملعقة و الشوكة بشكل متوازي عند الساعة ٤.
- متصالبتين إذا كنت لا تزال تتناول الطعام.
- لا تلتقط الشوكة إذا وقعت أرضاً بل اطلب واحدة جديدة.
- لا تلعق يدك.

تدريب مرئـي

وجبة السمك



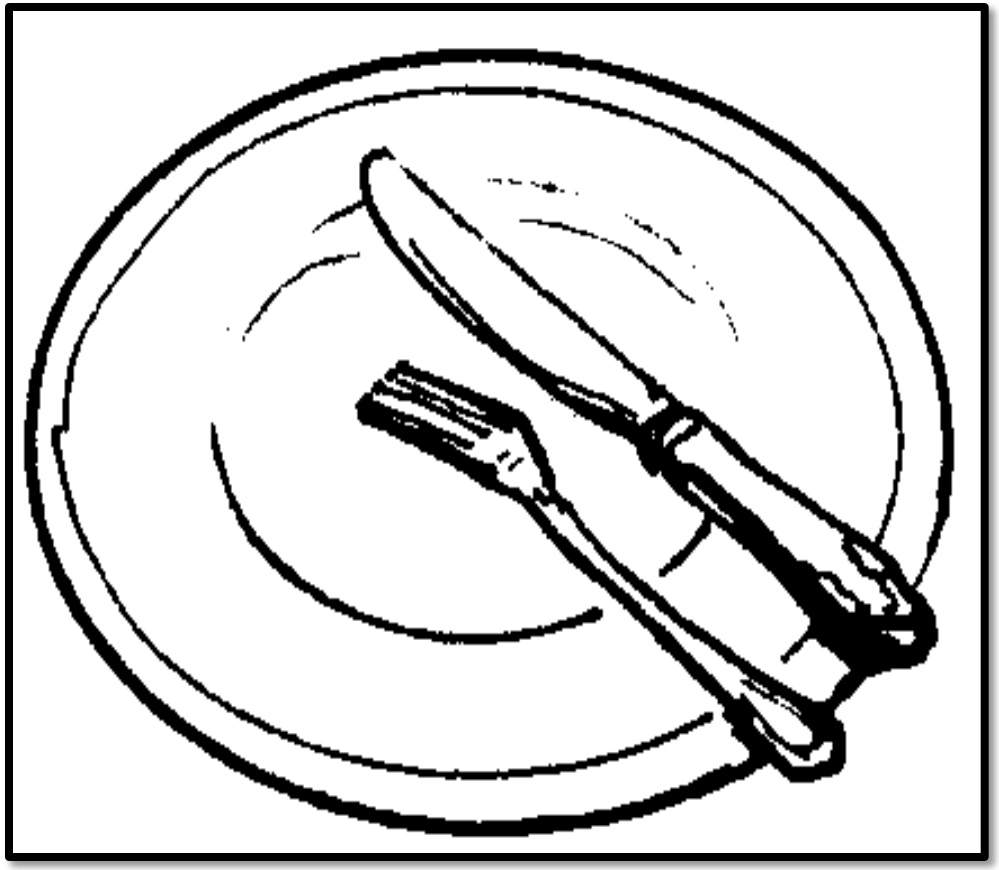
وضعية ”لقد انتهيت“



وضعية أخذ السمك بالشوكة

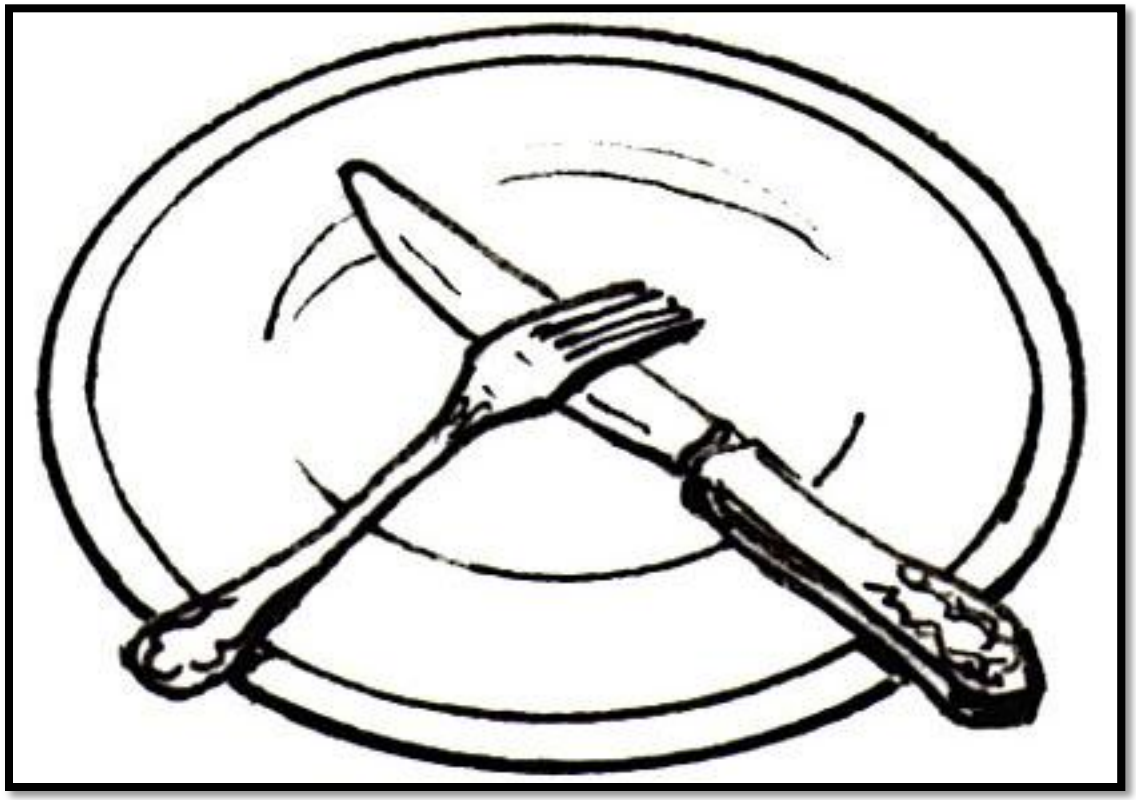
الأسلوب الدولي

الإشارة الصامتة لوضعية انتهيت



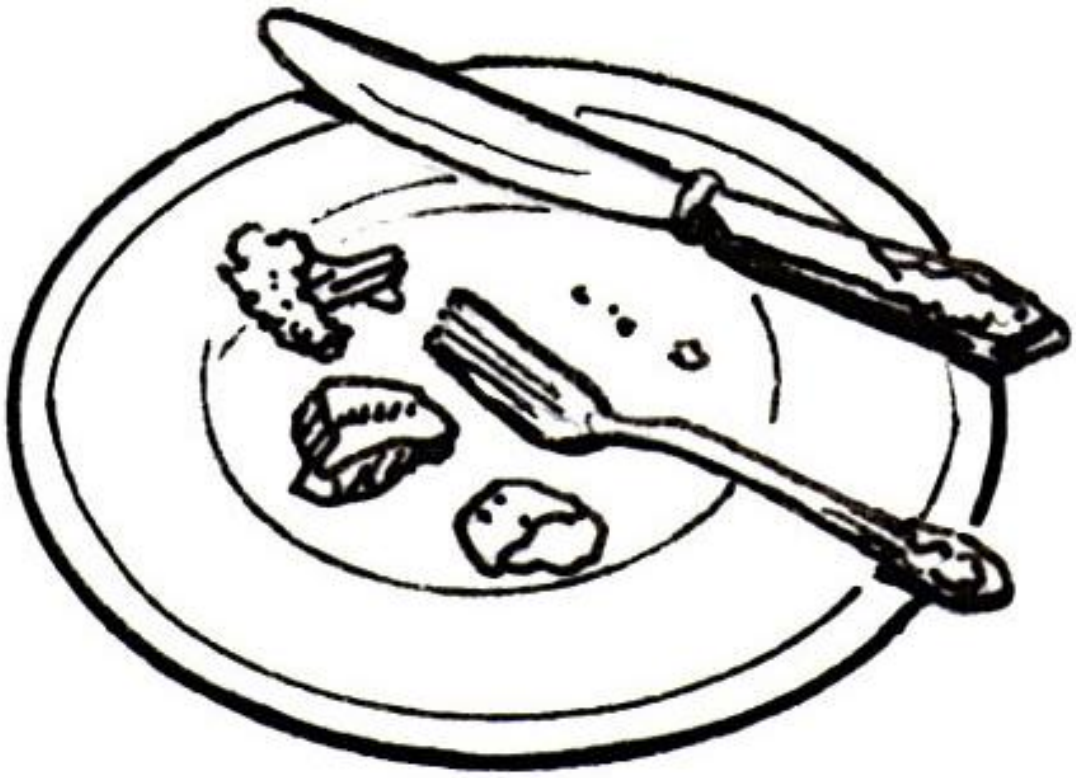
الأسلوب الدولي

الإشارة الصامتة لوضعية الراحة



الأسلوب الأمريكي

الإشارة الصامتة لوضعية الراحة

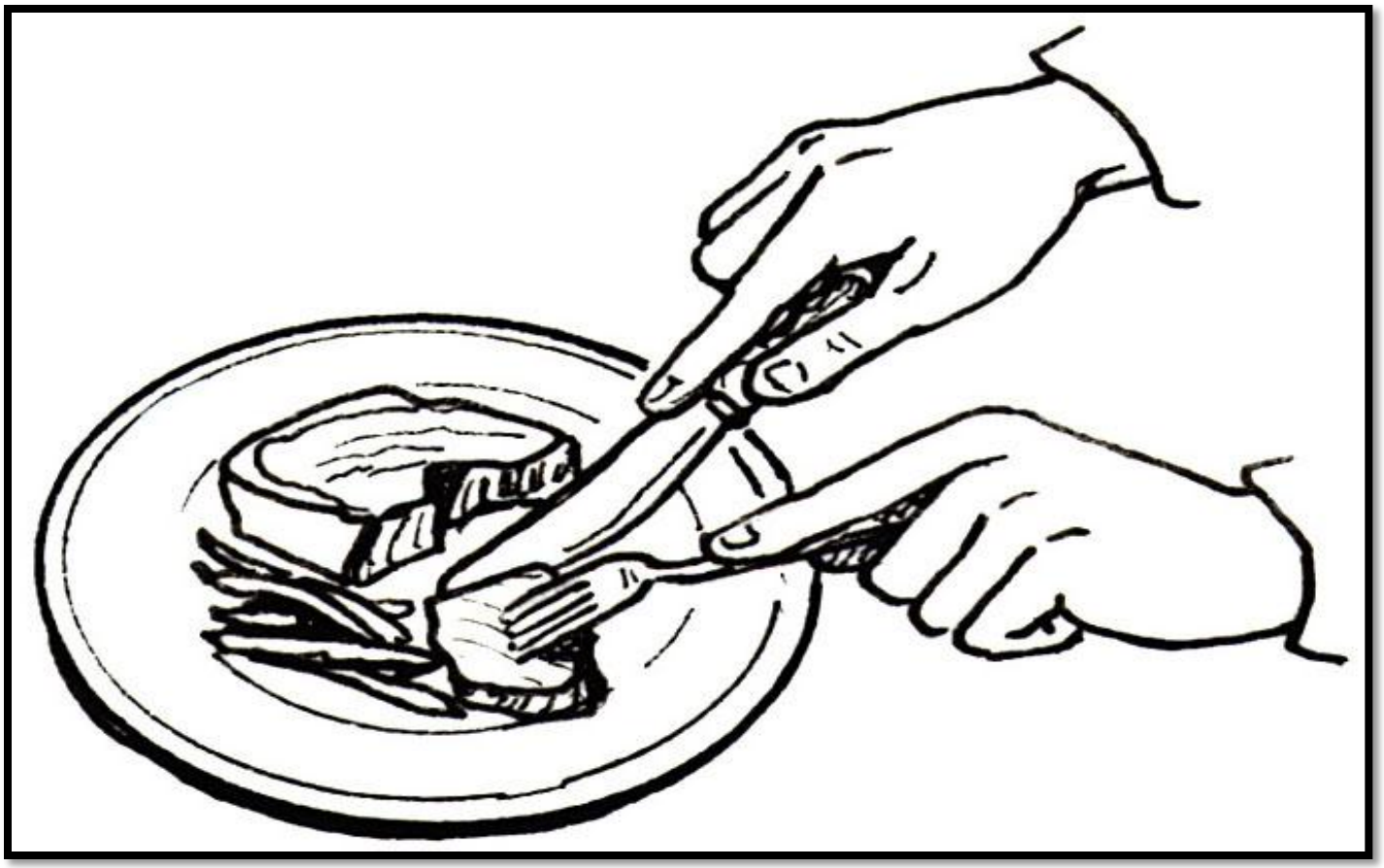


أين توضع الفوطة عند ترك المائدة لفترة وجيزة؟

على يسار الصحِن.

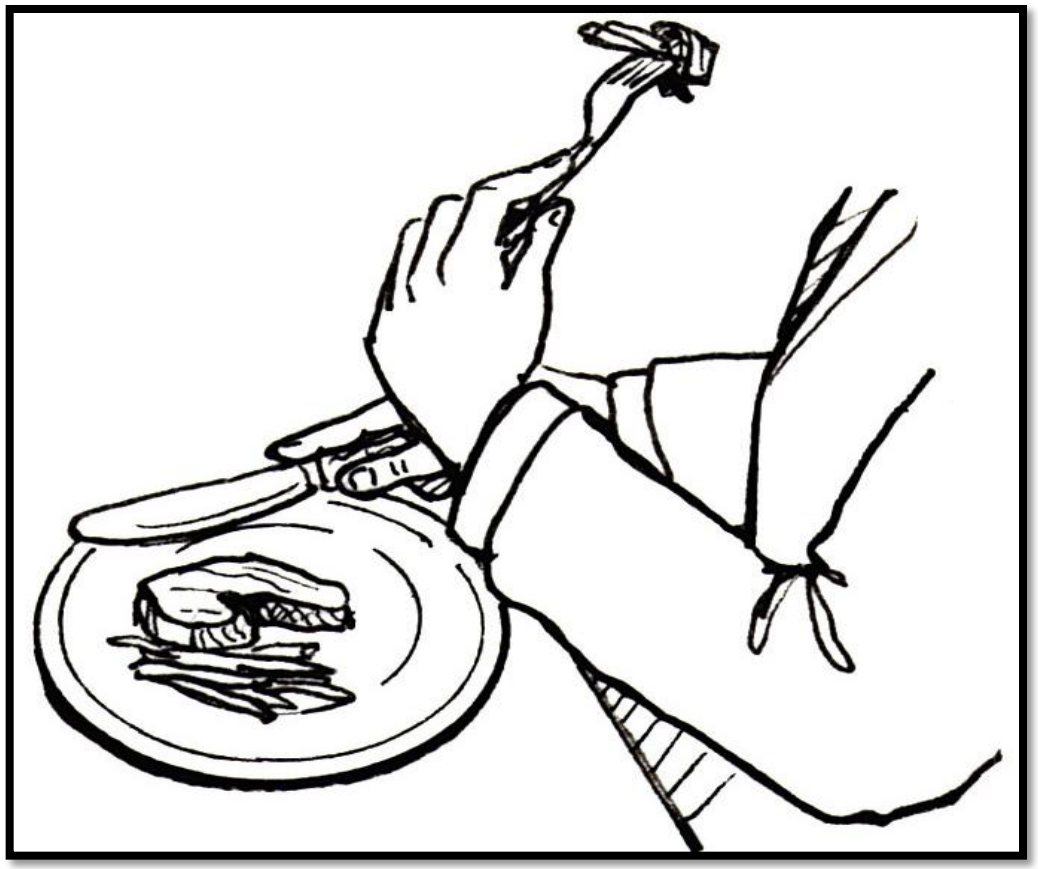
الأسلوب الدولي

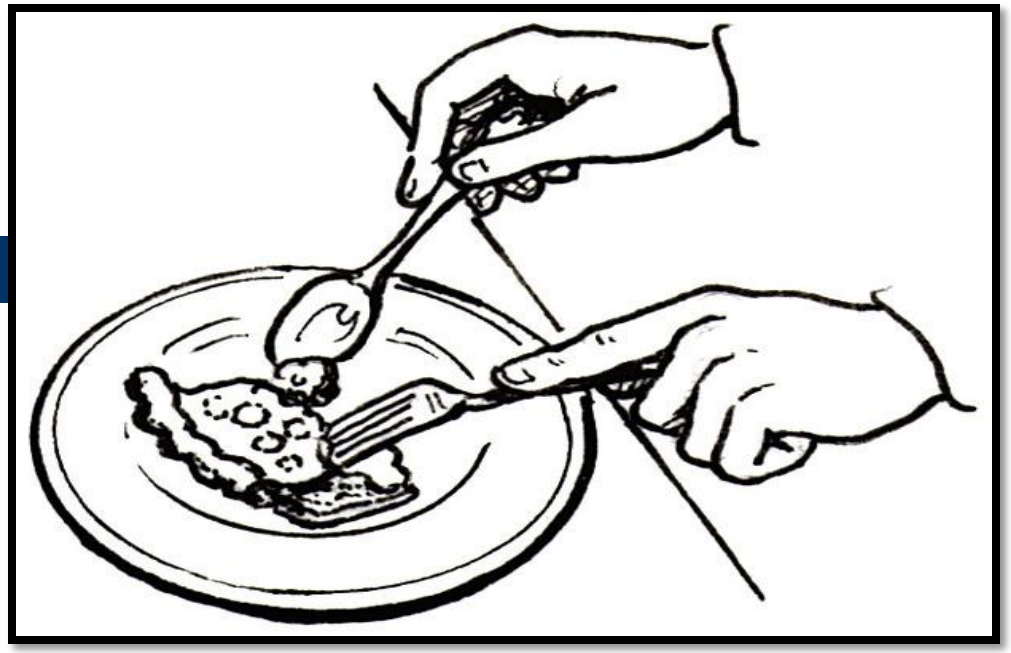
طريقة إمساك الشوكة والسكين للتقطيع



الأسلوب الدولي

طريقة نقل الطعام إلى الفم





تؤكل الحلوى بالشوكة والملعقة

ما يجب ولا يجب فعله على المائدة

- تذوق قليلا من كل شيء يقدم إليك
- تجنب الكلام وفمك مليء بالطعام
- انتظر حتى تبتلع الطعام قبل أن تأخذ رشفة من شرابك
- خذ رشفة صغيرة من الماء إذا شعرت أن الطعام حار

ما يجب ولا يجب فعله على المائدة

- ساعد السيدة التي على يمينك أثناء الجلوس والقيام
- تذكر دائما وضعية جلوسك على المائدة
- دع الأدوات التي تسقط على الأرض
- أر النادل المسؤول إن وجدت شيئا في صحنك

ما يجب ولا يجب فعله على المائدة

- تناول الأشياء من فمك مثل العظام أو الأشياء القاسية بأطراف السبابة والإبهام وضعها على الطرف الخارجي من صحنك
- اشكر الداعية في نهاية المأدبة وقدم عبارات المجاملة والاستحسان لأصناف الطعام التي قدمت

ما يجب ولا يجب فعله على المائدة

- لا تملأ صحنك بالكثير من الطعام عند السكب
- لا تملأ شوكتك بالكثير من الطعام عند الأكل
- لا تمسح وجهك بالفوطة
- لا تباعد ذراعيك عن جذعك
- لا تقطع اللحم ذهابا وإيابا، بل اقطعه لطرف واحد وباتجاهك

ما يجب ولا يجب فعله على المائدة

- لا تضع الفوطة على صدرك أو تحت الرقبة
- لا تأكل وفمك مفتوح
- لا تصدر أصواتاً وأنت تأكل
- لا تلمس وجهك ورأسك
- لا تمل الكأس كثيرا وأنت تشرب

ما يجب ولا يجب فعله على المائدة

- لا تومئ وأنت ممسك بالشوكة والسكين أو بالملعقة أو تحركها بالهواء
- إذا حدث أن أنسكب بعض الطعام على مفرش المائدة لا تحاول أن تنظفها بل أطلب من أحد أفراد الخدمة عمل اللازم
- لا تتكلم عن الأطعمة التي تحبها والتي لا تحبها خلال الطعام
- لا تغادر منزل الداعي بعد الانتهاء من تناول الطعام مباشرة

ما يجب ولا يجب فعله على المائدة

- لا تحاول الحديث مع ضيف واحد لفترة طويلة
- لا تقرّب فمك من الشوكة بل يجب توصيل الطعام حتى الفم بالشوكة
- لا تضع الفوطة تحت أدوات المائدة سواء قبل أو بعد تناول الطعام
- لا تحدث صوتاً أثناء استخدام الشوكة أو السكين قدر الإمكان
- عند تقديم نوع جديد من الطعام لا تعرف كيف يؤكل، راقب السيدة الداعية
- لا تترك بعض السوائل في الملعقة أثناء الحديث على المائدة

التخطيط لمؤتمر

نحتاج الي اجابة عن خمسة اسئلة قبل الشروع في اية ترتيبات او اتخاذ أي قرار بشان مؤتمر مقترح:

- لماذا نحتاج الي عقد مؤتمر ؟
- ماذا نريد ان نحقق ؟
- من يتعين حضوره ؟
- متي يعقد ؟
- اين يعقد ؟

إدارة عمليات المؤتمر

- بعد الانتهاء من التخطيط لإقامة مؤتمر ابتداء من مناقشة الهدف من عقده وانتهاء بإعداد برنامج تفصيلي له أصبح من اليسير أن يبدأ العمل بالمؤتمر.

ما هي ملامح أي مؤتمر ؟

- المتحدثون
- البرنامج
- رسوم الاشتراك
- المكان
- البرنامج الاجتماعي

احتياجات المؤتمر

- في ضوء تقدير عدد المشاركين ومدة المؤتمر يوضع تصور لاحتياجات المؤتمر من :الفنادق وسيارات
- وهما العنصران الرئيسيان في الاحتياجات دون إغفال اهمية العناصر الأخرى مهما صغرت.
- توفير كافة الاجهزة والمعدات المطلوبة
- مكاتب المؤتمر من الاستقبال والاستعلامات و مكتب السفر في مكان انعقاد المؤتمر

الانشطة المرتبطة بالمؤتمر

- النشاط العلمي للمؤتمر
- النشاط المالي
- النشاط الاداري و نشاط العلاقات العامة
- النشاط الاجتماعي

النشاط الاداري والعلاقات العامة

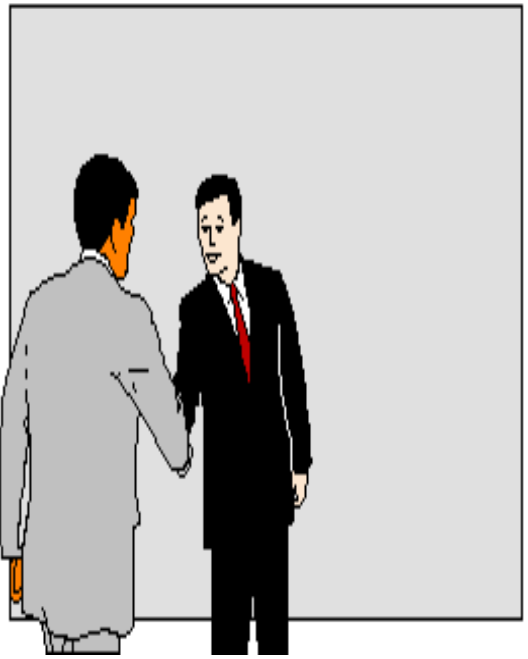
يعتبر مفتاح نجاح أي مؤتمر

افتتاح المؤتمر

- دعوة الضيوف والسلك الدبلوماسي
- مراسم الافتتاح
- كلمة الافتتاح

المراسم والتشريفات

- تشكيل لجنة الاستقبال
- تيسير عملية التسجيل للمشاركين
- ترتيب استقبال كبار الشخصيات.
- إقامة حفل الاستقبال.
- تحرير رسائل الشكر
- الهدايا والجوائز



أهم قواعد بروتوكول و إتيكيت حضور الاجتماعات والمؤتمرات:

- الوصول إلى مكان الاجتماع في الموعد المحدد، أو قبل الوقت المحدد بخمس دقائق.
- في حالة حضور اجتماع لأول مرة، يكون فيه المدعو غير معروف للمجتمعين أو لرئيس الاجتماع، فعليه تقديم نفسه للحاضرين بطريقة ودية وجيزة.
- إذا لم يكن مكان كل مدعو إلى الاجتماع محدداً، بواسطة بطاقة التعريف التي توضع على مائدة الجلسة، يجب ألا يتقدم لأخذ مكان ما قبل أن يدعوه إليه رئيس الاجتماع أو موظفيه.

أهم قواعد بروتوكول و إتيكيت حضور الاجتماعات والمؤتمرات:

- في حال الحاجة للسلام على المشاركين أو رئيس الاجتماع، فتكون المصافحة بكامل
- الكف وبقبضة يد حازمة، لإيحاء فكرة الثقة بالنفس عن شخصيتك.
- إذا تأخر موعد بدء الاجتماع لأي سبب من الأسباب، فيمكن الدخول في حوار ودي
- منخفض الصوت مع الجالسين.
- • إذا وجدت خطأ يتعلق بكتابة اسم الدولة أو بعلمها، في جملة العنوان المثبتة على
- طاولة الاجتماع أمام مقعدك إن وجدت، فبادر بإ صرار مفعم بالهدوء واللياقة إلى
- الطلب من المنظمين تصحيح الخطأ، بدبلوماسية وروحية ودودة.
- أن يكون المدعو إلى الاجتماع مستعداً للحضور والمشاركة في المناقشات وموضوعات الاجتماع، من خلال الاطلاع على جدول الأعمال والمعلومات التفصيلية ذات الصلة.

أهم قواعد بروتوكول و إتيكيت حضور الاجتماعات والمؤتمرات:

- وضع الهاتف الجوال في حالة صمت قبل الدخول إلى قاعة الاجتماع، والامتناع عن إجراء المكالمات أثناء جلسة الاجتماع ، أو تصفح الانترنت أو إرسال الرسائل النصية وفي حال وجود حاجة قاهرة لذلك، يجب الاستئذان وعمل ذلك خارج قاعة الاجتماع.

- إذا كان مطلوباً منك تقديم عرض صوري أو صوتي، فعليك الوصول المبكر، لضمان عدم وجود أي مشكلة تقنية في أجهزة العرض والمادة التي ستقدمها، تجنباً لأي إحراج ممكن، ناجم عن عطل تقني.
- • إذا رغب أحد المجتمعين في استخدام جهاز لتسجيل مجريات الاجتماع، فيجب الاستئذان مسبقاً من رئيس الاجتماع.
- ألا يستغل وقت مناقشات الآخرين في الرسم بطريقة (نصف واعية) على الأوراق الموجودة أمامه (الشخبطة على الأوراق)

أهم قواعد بروتوكول و إتيكيت حضور الاجتماعات والمؤتمرات

- عدم مقاطعة الآخرين أثناء الحديث، وعدم الاستحواذ على المناقشة، أو الإطالة في عرض وجهات النظر.
- من الأمور الطبيعية الاستفسار عن أي نقطة غامضة خلال المناقشة.
- الإظهار الدائم للمشاعر الودية الطيبة، والمزج بين الجدية والابتسامة التي تعكس نبل الأخلاق، مع تجنب الخلاف العنيف في أي مناقشة.
- أن يفكر عضو الاجتماع قبل أن يتكلم، كي تكون مداخلته صائبة وذات صلة.
- في حال انخرطت مع أحد المشاركين في حوار جانبي تعتقد أنه طال وتمدد شكلاً وموضوعاً، استأذن منه بلطف، طالباً منه تأجيل بقية الحديث لما بعد جلسة الاجتماع أو المؤتمر.

أهم قواعد بروتوكول و إتيكيت حضور الاجتماعات والمؤتمرات

- لا تنس جلب كمية وافية من بطاقات التعريف المهني، إذ ليس من اللائق أن يقدم لك أحدهم بطاقته دون أن ترد بالمثل
- ضع على صدرك بطاقة الدخول والمشاركة على الدوام، التزاما بنظام الاجتماع أو المؤتمر، وليسهل عليك أن تعرف المشاركين بنفسك.
- يجب شكر رئيس الاجتماع أو القائمين البارزين عليه، في نهاية الجلسة، إن تسنى الأمر.
- لا تطلب تقديم المشروبات والحلويات وانتظر تقديمها من قبل الجهة المنظمة

أهم قواعد بروتوكول و إتيكيت حضور الاجتماعات والمؤتمرات

- إذا رغبت بشرب ماء أو عصير موضوع أمامك، فلا تشربه من القنينة أو العلبة مباشرة، بل صبه في القدح، وتناوله بهدوء.
- في حال الانتهاء من شرب القهوة والشاي، حاول إبعاد الأكواب الفارغة عن مائدتك قدر المستطاع.
- تذكر أن المؤتمرات متابعة بالكاميرات التي قد تلاحظها أو قد لا تلاحظها، لا سيما من قبل الصحفيين. لذا لا تعط فرصة لاصطياد لحظة تقوم فيها بفعل شخصي ما، ولاسيما بجهاز هاتفك أو حاسبتك اللوحية، قد يؤخذ عليك وعلى دولتك بوصفه امتهاناً لقواعد اللياقة في الاجتماعات والمؤتمرات.